



MINUTA DE REUNIÓN DEL CONSEJO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN

REUNIÓN No: 21	FECHA: 10 de julio de 2019
HORA DE INICIO: 9:00 hrs	HORA DE TÉRMINO: 10:50 hrs
LUGAR: SALA DE JUNTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL	
Objetivo de la reunión: Analizar asuntos sustantivos del INC, para la toma de decisiones, generación de estrategias y líneas de acción.	

ORDEN DEL DÍA

ASUNTOS

1. Acciones para mejorar la satisfacción del paciente en la Dirección de Enfermería
2. Agua para pacientes
3. Análisis de quejas del personal de recepción
4. Modificación del Programa de Residentes Médicos en relación con descansos y horarios
5. Coordinación de sesión de la Academia Nacional de Medicina por el Dr. Martínez Ríos
6. Sesiones de prueba para videograbación de sesiones generales
7. Integrantes de la oficina de apoyo al predictamen
8. Indicadores de gestión 1er semestre 2019

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Mtra. Olvera:

- Presentó estudio para identificar la procedencia de quejas de atención, relacionadas con personal de Enfermería en el primer semestre de 2019. Se identificaron los servicios de los cuales provienen las quejas y se realizó un análisis en tres dimensiones: actitud, aptitud y oportunidad. Se observó que la mayoría de ellas corresponden a la dimensión de actitud, por lo que las estrategias para su atención serán abordadas en tres apartados: reforzamiento de la campaña "SONRIE", en coordinación con la Unidad de Calidad, se dará capacitación en trato digno de manera continua y dado que la mayoría de las quejas son de la Consulta Externa se reorganizará al personal de Enfermería y se fortalecerá la comunicación.
- Informó respecto del agua que se da a los pacientes en su estancia hospitalaria que en la actualidad se lavan los recipientes lo cual toma mucho tiempo al personal para hacerlo, además de que da mal aspecto, aunado a los cultivos que se realizan en las llaves de las tizanerías. Aclaró que varios pacientes no toman esa agua y los familiares traen el agua que consumen. Propuso previo acuerdo con el Dr. Zabal que se les proporcione agua embotellada con cada alimento; el costo de la botella de agua es de \$4.90 y se les darían 3 por día.
- Notificó que no se ha recibido comunicación oficial del personal comisionado en la representación sindical, sin embargo no se han presentado en sus servicios.
- Mencionó del procedimiento de solicitud de medicamentos de manera electrónica a partir de indicaciones médicas que se implementará en el 6º piso a partir de la próxima semana.
- Con relación a la preparación de fórmulas lácteas, informó que las nutriólogas del Departamento de Dietética y Nutrición se harán cargo a partir del próximo martes, previo proceso de capacitación que dio inicio el día de hoy.
- Preguntó si sería viable acercamiento con la Fundación Carlos Slim para la realización de cursos

1





que en línea que desarrolla la Dirección de Enfermería ya que se tiene alguna complicación para recuperar el monto de regalías obtenidas de éstos, ya que la empresa que apoya se queda con un monto mayor.

El Dr. Zabal

- Mencionó respecto de algunas quejas recibidas relacionadas con la atención de personal de recepción, que se hará un estudio más detallado para identificar específicamente de dónde proceden las mismas para determinar si solo es en la recepción principal del Instituto o bien se refieren al personal de recepción de la consulta externa.
- Refirió con relación al programa de capacitación del personal de Enfermería para disminuir las quejas, que siempre se debe comenzar con lo positivo (motivación) y después analizar si procede una llamada de atención.
- Informó que llegó la propuesta de la empresa ALFATEC para el Expediente Clínico Electrónico (ECE) misma que ofrece una propuesta integral que considera 3 años de implementación. En el año 1 quedaría el expediente completo y los dos restantes serían de capacitación y estabilización de la implementación. Considera manejo del proceso de admisión, agendas, enfermería, consulta externa, urgencias, cirugía, notas en el ECE, informes, farmacia, consentimiento informado, *click view* para reportes estadísticos, RIS, PACS, con la posibilidad de ser dictado por voz. El costo es de \$55 millones de pesos (MDP) más IVA, 21 MDP serían para el año 1, 21 MDP para el año 2 y 12 MDP para el tercer año. El costo estimado actual para el PACS rebasa los 60 MDP. El costo del mantenimiento, una vez concluido el proyecto sería de aproximadamente 10 MDP.

2

El Dr. Gaspar:

- Mencionó que es necesario puntualizar los indicadores con los que se evaluará el abordaje de la atención de las quejas, que básicamente se refieren al trato.
- Instruyó que no se compre el agua de botella de manera consolidada para evitar sobre precio y atraso en la compra y analizar bajo qué concepto aparecería el agua en el estado de cuenta de los pacientes.
- Solicitó cronograma de actividades para el proceso de videograbación de las sesiones generales.
- Notificó que el investigador Jorge García García desocupará una plaza. Sus investigaciones no tienen relación con la cardiología.
- Con relación a los indicadores de gestión solicitó mantener estándares internos altos en la programación, con metas que sean factibles.
- Informó que se anexa en el documento de montos autorizados para el apoyo de viáticos qué se considera presentación de trabajos, presentación de carteles, etc.
- Dio a conocer que se han recibido solicitudes por parte del Sindicato, mismas que instruyó sean atendidas con base en la normatividad vigente y la disponibilidad presupuestal.

El Dr. Sierra:

- Comentó, con relación a las estrategias para disminuir quejas en atención médica, que coincide con la realización de capacitación para fortalecer el cambio originado por la motivación para el personal que da atención al público.
- Informó respecto del cambio del Programa de Residencias Médicas, que de acuerdo con la normatividad vigente, el horario máximo de contacto de un residente en cuidado con el paciente





debe ser de 24 horas. Propuso, otorgar un descanso matutino a los residentes para que puedan regresar al hospital, se daría inicio a partir del 1 octubre. Habrá resistencias de los adjuntos pero se trabajará en reforzamiento.

- Recordó la sesión de la Academia Nacional de Medicina que coordina el Dr. Marco Antonio Martínez Ríos el 31 de julio.
- Notificó que acudió la empresa Congresos TV para la videgrabación de las sesiones generales. Se ocuparon dos cámaras robóticas, una consola y el apoyo de una persona. Presentó video de prueba. El *link* en vivo se visualizó bien, se monitoreó con personal ubicado en otro país por celular para confirmar la adecuada transmisión. En la pantalla se ve al ponente y la diapositiva y se pueden manipular los tamaños de la presentación y la imagen de ambos. Se podrán compartir los *links* para replicar las sesiones. La compañía ofrece 48 sesiones al año sin costo con la posibilidad de que pueda establecer un patrocinio para que haya *banners* de la industria, previa celebración de convenios de colaboración.
- Informó que tuvo reunión con personal de la Fundación Carlos Slim para generar un vínculo académico para el otorgamiento de cursos relacionados con prevención y factores de riesgo cardiovascular. De inicio sería un curso de Nutrición y clínica de pie diabético, para seguimiento de primer contacto y complicaciones cardiovasculares para médicos cardiólogos. El curso se imparte en línea y extiende diploma con validez del INCMNSZ. Se pide apoyo para capacitación a distancia para fortalecer las evaluaciones del Consejo Mexicano de Cardiología. El curso se prevé para médicos residentes de 1er año de Cardiología a través de la plataforma "Aprende". Para ampliar la gama de cursos enfocados a la prevención y el manejo integral de riesgos cardiovasculares solicitan presentar un proyecto para el diseño de un curso específico y con ello fortalecer en el ámbito académico.

Recomendó a la Mtra. Olvera conservar el esquema actual de la Dirección de Enfermería para la realización de cursos en línea y evaluar la factibilidad de negociar o cambiar de empresa para que las regalías recuperadas favorezcan al INC.

- Notificó que el sindicato solicitó uso de aulas y el vestíbulo del auditorio para el curso de verano. Se autoriza. El otorgamiento de colaciones está impedido por restricciones presupuestales. El C. P. Jair Mendoza investigará programa de actividades.
- Refirió que el Consejo Argentino de Residentes de Cardiología (CONAREC), por referencia del Dr. Alexanderson, se acercó a la Dirección de Enseñanza para la rotación de 8 residentes de cardiología procedentes de Argentina, para el próximo año. La rotación abarca 4 bimestres, 1 bimestre por dupla de residentes. El Dr. Daniel Sierra será el tutor de las 4 duplas.

El Dr. Márquez:

- Informó que para la integración de la oficina de apoyo al predictamen, para la revisión de proyectos de investigación se quedan el Dr. Pulido, la Dra. Madero y el Dr. Chiquiure. Se debe prever apoyo el apoyo secretarial por parte de la Dirección de Investigación.
- Destacó la importancia de contar con cursos en materia de prevención de situaciones que podrían generar quejas de atención por parte de los pacientes, ya que ello involucra un cambio de actitud en el personal que otorga los servicios.

El C. P. Mendoza:

- Informó que no se cuenta con espacio para el cambio de la Unidad Contable para ocupación del área de Investigación Sociomédica.





La Mtra. Ríos:

- Presentó resultados de los indicadores de gestión de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) correspondientes al 1er semestre de 2019, que consideran los programas E022 "Investigación y desarrollo tecnológico en salud", E010 "Formación y capacitación de recursos humanos para la salud" y E023 "Atención a la salud".

ACUERDOS		RESPONSABLE	FECHA
21.JUL.1	Se aprueba programa integral para la atención de quejas para el personal de Enfermería con la identificación de indicadores específicos para evaluar sus resultados.	Mtra. Sandra S. Olvera Arreola	10-07-2019
21.JUL.2	En caso de haber quejas específicas graves de mal trato por parte del personal de Enfermería, se pasará la queja al expediente del personal.	Mtra. Sandra S. Olvera Arreola	24-07-2019
21.JUL.3	Se autoriza el otorgamiento de agua embotellada a los pacientes hospitalizados identificando el concepto adecuado para su cobro.	Mtra. Sandra S. Olvera Arreola Dr. Carlos Zabal Cerdeira Mtra. Lucía Ríos Núñez	18-07-2019
21.JUL.4	A partir del 1 de octubre, se otorgará descanso matutino a los médicos residentes, con posterioridad a su estancia de 24 hrs continuas en el hospital para evitar sobrecarga asistencial.	Dr. Carlos Sierra Fernández	01-10-2019
21.JUL.5	Se entregará cronograma de actividades para el proceso de videgrabación de las sesiones generales.	Dr. Carlos Sierra Fernández	18-07-2019
21.JUL.6	Se aprueba el desarrollo de cursos en línea para la prevención y manejo integral de factores de riesgo cardiovascular a través de la Plataforma "Aprende".	Dr. Carlos Sierra Fernández	10-07-2019
21.JUL.7	Se autoriza al Sindicato el uso de aulas y vestíbulo del auditorio para el curso de verano, en función de disponibilidad de las instalaciones.	Dr. Carlos Sierra Fernández	10-07-2019
21.JUL.8	Se autoriza la rotación de 8 residentes procedentes de Argentina.	Dr. Carlos Sierra Fernández	10-07-2019

4

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Dr. Jorge Gaspar Hernández	Director General	
Dr. Carlos Zabal Cerdeira	Director Médico	





ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
C. P. Jair Mendoza García	Subdirector de Finanzas en representación del Director de Administración	
Dr. Carlos Rafael Sierra Fernández	Director de Enseñanza	
Dr. Manlio Márquez Murillo	Subdirector de Investigación Clínica en representación del Director de Investigación	
Mtra. Sandra Sonalí Olvera Arreola	Directora de Enfermería	
Mtra. Lucía Ríos Núñez	Subdirectora de Planeación	

